消費者課題

お客さまに満足していただける製品・サービスを提供し続けることは、企業の重要な使命です。
ヤマハグループは、製品・サービスの品質・安全管理はもとより、製品・サービスに関わる情報の適切な開示にも努めています。
また、お客さまからの多様な要求にお応えするため、ユニバーサルデザインの導入、社会課題解決に向けた製品・サービスの提案、これらを通じたサステナビリティへの貢献を積極的に推進しています。

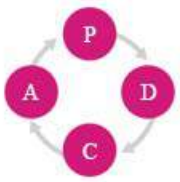
製品情報の開示

製品の安全確保

品質保証

持続可能な消費

お客様満足の向上



お客様への対応・サポートの向上

個人情報の保護

製品・サービスの充実

製品情報の開示

製品安全・不具合に関する情報開示

ヤマハグループは、お客さまへの製品・サービス・施設利用サービスなどの提供により万一事故が発生した場合には、法令に基づく関係当局への報告、お客さまの安全に必要なリコールの実施や積極的な情報開示を適正に行います。

お客さまへの告知は、その重大性や緊急性、またお客さまの製品使用などの実態に応じて、ウェブへの掲載や記者発表、新聞・専門誌などへの社告掲載、ダイレクトメール・お電話などによって情報伝達の徹底を図っています。

2013年8月、クラシックギター「GC32S/GC32C」において、接着強度不足により下駒が剥がれる恐れがある製品不具合について、情報開示を行い、リコール対象機種や対応についてダイレクトメールでお客さまへの周知を図りました。2015年2月末現在、販売台数の75%で、無償点検・補修などの対応を実施しています。

2014年度、ヤマハ製品におけるリコールはありません。ヤマハが輸入販売している製品において、法規制に関する違反件数が2件あり、ウェブサイト上で開示しています。

品質不具合に関する重要なお知らせ

製品を安全に使用していただくための情報提供

ヤマハグループでは、製品を安全に使用していただくために、取扱説明書やカタログ、ウェブなどお客さまの目に触れやすい媒体で情報提供し、事故防止のための安全啓発を行っています。

ヤマハ学校用楽器・機器カタログにおいては2011年度版から毎年度、楽器全般に関する安全啓発ページを掲載しています。また、ウェブでの安全啓発にも取り組み、下記の製品を安全にお使いいただくための情報をヤマハホームページ上で提供しています。

- ピアノを安全にお使いいただくために （2010年11月から掲載）
- 電子鍵盤楽器を安全にお使いいただくために（2010年12月から掲載）
- 電源アダプター／電源コードを安全にお使いいただくために（2011年5月から掲載）
- 電池を安全にお使いいただくために（2012年12月から掲載）
- ホームシアター・オーディオ製品を安全にお使いいただくために（2013年2月から掲載）

これらの情報は、事故事例などから適宜見直し、改訂しています。

製品の適正な表示・広告

ヤマハグループでは、お客さまに製品やサービスの内容を的確に伝える広告・宣伝を行うとともに、法令に従い製品・サービスに関する正確な情報を表示するため、基本的な表示事項、不当な表示の禁止について社内規定を策定し運用しています。これらの表示については、品質マネジメントシステムに基づいて検証しています。また、ヤマハ（株）品質保証部が実際に販売されている製品の表示確認・審査を実施し、その結果を製品担当部門へフィードバックしています。

製品の安全確保

製品・サービスの安全性確保に関する考え方

ヤマハグループは、製品・サービス・施設などにおける安全性を、当然備えるべき「基本品質」と考えています。グループの「コンプライアンス行動規準」において「製品、サービス、施設等の提供により、お客様の生命、身体または財産に損害を与えることのないよう万全を期す」「万が一、損害を発生させた場合には、迅速かつ適切な救済を行い、再発防止に努める」ことを定め、その実践のために本質的安全設計に向けた設計プロセスを強化しています。また、規定を整備・運用するなど、事故発生時の速やかな全社対応に努めています。

製品事故時の速やかな対応

ヤマハグループでは、万一、市場で製品事故が発生した場合に、事故を知った従業員がただちに対応部門や品質保証部に伝達し、お客さまの安全確保のため迅速な対応を図る体制を整えています。報告を受けた対応部門は経営トップに製品事故発生を報告します。それとともに品質保証部長は速やかに全社関係部門を招集し、被害にあわれたお客さまへの対応や行政報告、再発防止に向けての対策を推進します。

製品事故への対応

2013年8月、クラシックギター「GC32S/GC32C」において、リコールを開始しました。不具合内容は接着強度不足により下駒が剥がれる恐れがあるというものです。2015年2月末現在、販売台数の75%で、無償点検・補修などの対応を実施しています。

世界各国の製品法令・規格への適合

製品の品質や安全性、環境保護に関する世界各国の法令・規格を確実に遵守するため、各種規制情報の動向監視や社内方針の決定、運用の体制を整えています。

近年、電磁波に関する規制が国際的に強化されており、ヤマハ（株）では電磁波測定設備をはじめ、各種の測定・分析・評価機器を設置しています。これらの設備により、主に設計部門において、規制のあるすべての国に向けた製品や部品の試作品の評価などを実施しています。また、世界各国で化学物質に対する規制が強化されており、製品に含まれる化学物質の管理システムを構築、運用するとともに、「製品に係る化学物質の含有基準」を制定。製品の設計・開発にあたって、この基準に沿って含有化学物質を管理することで、遵法性の確保と環境負荷の低減に役立てています。また、基準は法規制の拡大・改定への対応や自主基準の付加などにより、随時改定しています。

各国法規制の変化に迅速・適切に対応していくために、今後、現地法人との情報連携を密にしていくとともに、法規制情報を管理する仕組みを強化していきます。

電磁波測定に使用する電波暗室

製品安全教育

ヤマハグループでは、製品事故の発生を未然に防止するために、2010年に人事教育として製品安全教育コースを新設し、事故事例の紹介や本質的安全設計の考え方、製品安全に関する法規制などの教育を行っています。2010年度から2014年度の4年間で、技術・開発者を中心に132人が受講しました。

製品安全のためのリスクアセスメント

2010年度から、開発・設計・製造の各段階での製品安全に力を入れるべく、開発時のデザインレビューにリスクアセスメントを組み込むなど、製品の安全に関わる設計審査の強化に取り組んでいます。

リスクアセスメントでは、設計段階において、それぞれの製品や使い方に関わる潜在的なリスクを抽出・想定し、その原因を取り除く本質的安全設計を追求するなど、製品設計プロセスの視点から製品安全を推進しています。今後、リスク管理の強化に向けて、リスクアセスメントの有効性向上などの取り組みを始めています。

品質保証

ヤマハグループは、ステークホルダーへの約束の1つである「顧客主義・高品質主義に立った経営」に沿って、お客さまの心からの満足のために、先進と伝統の技術、そして豊かな感性と創造性で、優れた品質の価値ある製品・サービスを提供し続けます。

品質マネジメント体制

ヤマハグループでは、品質重視の製品づくり、サービス提供を徹底するため、全社品質マネジメントシステムを運用しています。（ヤマハグループ品質マネジメントシステム図を参照）

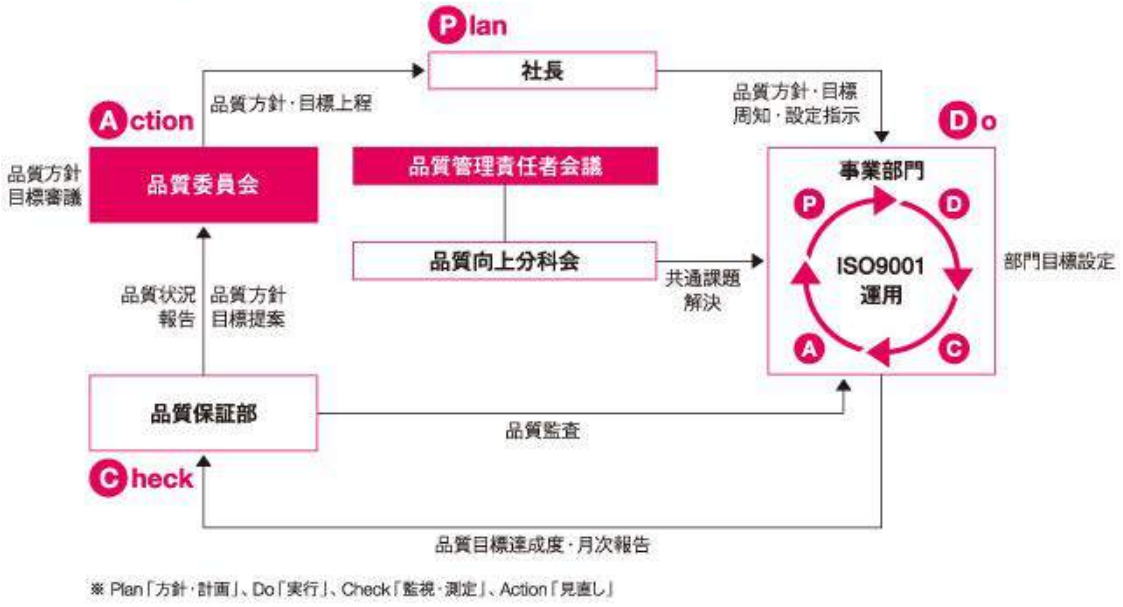
グループ全体で取り組む品質方針・目標や重要施策は、「品質委員会」での審議を経て、社長が事業部門に提示します。事業部門では、社長から示された全社品質方針・目標に沿って部門目標を設定します。なお、生産拠点（国内外）では、国際規格であるISO9001もしくはそれに準拠する品質マネジメントシステムを運用することで、品質目標達成に向けた活動を行っています。

品質保証部は、各事業部門からの月次品質報告に基づき、品質目標の達成状況を確認するとともに、品質監査（次項参照）によるモニタリングを行い、これらの結果を品質委員会に提出します。

事業部門、営業部門の品質管理責任者を委員とする「品質管理責任者会議」では、それぞれの部門における品質状況や品質に関する取り組み事例を相互に報告、共有し、共通課題に向けた施策の検討につなげています。

今後、グループにおける品質マネジメントの有効性をさらに向上させるために、品質マネジメントの要素を再検討し、その結果に基づいて全社規程類を再整備するとともに、グループ各社への周知を図っていきます。

ヤマハグループ品質マネジメントシステム図



※ Plan「方針・計画」、Do「実行」、Check「監視・測定」、Action「見直し」

品質監査

ヤマハ（株）品質保証部では、各事業部門の品質保証体制や製品・サービス品質がヤマハグループの目指す水準にあるかをチェックするための品質監査を実施し、必要な改善を促すとともに、監査結果を踏まえた全社品質マネジメントシステムの改善を推進します。

また各事業部門は、各自が所管する国内外の工場を指導・監査し、製品品質の向上に努めています。

今後、品質監査の有効性をさらに高めていくために、監査結果のみならず、品質監査プロセスそのものにも目を向けた改善活動を行っていきます。

ISO9001およびISO/TS16949認証取得

品質マネジメントシステムの国際規格について、2015年3月末時点で、国内外の全グループのうち14の事業領域においてISO9001の認証を、また1事業領域においてISO/TS16949を取得しています。

品質管理教育

ヤマハグループでは、「品質向上に貢献する人材」を育成するため、人事教育体系に「品質技術」の専門教育と階層別教育を整備して、品質への意識向上と品質管理のスキル向上を目指しています。品質工学コース、FMEA／FTA[※1] コースなどを用意し、2014年度は80人が受講しました。受講者数は6年間で延べ912人となっています。

今後、技術系中堅人材に対する品質関連技術の習得強化を目的とした、品質保証教育体系の再整備を進めます。

※1 FMEA：Failure Mode and Effect Analysis
FTA：Fault Tree Analysis
製品などに潜在する故障・不具合を体系的に分析する手法。

持続可能な消費

製品の環境配慮に関する情報提供

環境保全に対するお客さまの関心に積極的に応えていくために、ヤマハグループでは、ウェブサイトの「環境への取り組み」で、自社製品の省エネルギー化などの環境配慮事例を開示しています。

製品の省エネルギー化の取り組み／製品の省資源化の取り組み／環境サポート製品

環境サポート製品

ヤマハグループでは、一般消費者向け製品だけでなく法人向け製品も製造しています。その中には、お客さまの事業活動における環境負荷の低減のほか、お客さまが生産する製品の使用時の環境負荷低減に役立つ製品があります。

ヤマハグループは、これら「環境サポート製品」の開発と普及促進を通じて、社会全体の環境負荷低減に貢献していきます。

環境サポート機器事例（ヤマハファインテック（株））

（1）FPC用導通絶縁検査機 「マイクロプローバー」

微細な回路パターンをもつフレキシブル回路基板（FPC）の検査において、良品／不良品の判定を正確に行い、歩留まりを改善することで、廃棄物の削減と省資源化に貢献します。

（2）Heガス漏洩検査機 「ヘリウムリークテスタ」

「リチウムイオン電池用リークテスタ」

自動車のガソリンタンク、カーエアコンやリチウムイオン電池の密封性を短時間で正確に測定し、燃料や冷媒などの微細な漏れを防ぐことで地球温暖化物質低減含めた自動車の環境規制対応や運転時の環境負荷低減に役立っています。

お客様満足の向上

顧客満足の実現に関する考え方

ヤマハグループは、お客さまの期待を超える製品・サービスの開発・生産・提供を通じて、お客さまにとっての感動を創ることに最大限努力します。

徹底した「顧客主義」の実現

ヤマハグループは、ステークホルダーへの約束の中で「顧客主義」を宣言しています。そこでヤマハ（株）では、各従業員がそれぞれの業務において「顧客主義」を実現するためには、どのような心がけが大切であるかを現したものを携行カードにし、国内グループ全従業員に配布しています。

また直近では、グループ全体でお客さまの目線に立った業務を徹底するために、全ての職場で目標を議論・設定し、年間を通してPDCAサイクルを回すよう取り組んでいます。

「顧客主義」の携行カード

お客さまの期待を超える製品・サービスを目指して

ヤマハグループでは、事業部門、販売部門の品質管理責任者を委員とする「品質管理責任者会議」を設けており、「お客さま満足の向上」を同会議のテーマの一つに設定しています。

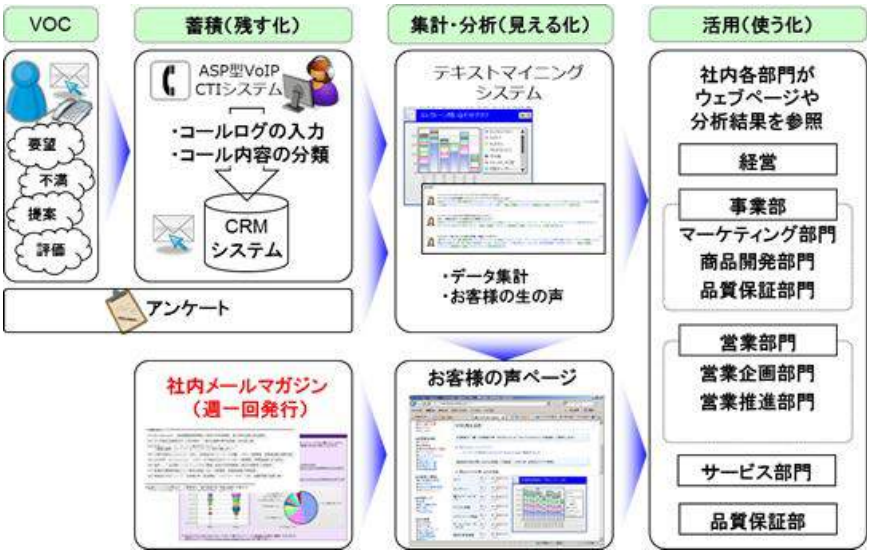
お客さまの評価や要望を広く把握するために、事業部門ごとにさまざまな方法で顧客満足度調査などを実施しています。

特に楽器・音響部門では、「お客さまの声」をグローバルに収集・蓄積・分析・共有・活用する仕組みの構築・改善に力を入れています。「お客さまの声」は、お客さま相談窓口に限らず、日々の業務におけるあらゆるコミュニケーションから収集し、その情報を生かしてお客さまが魅力と感じる高品質、オリジナリティを有する製品・サービスの提供を目指しています。

【仕組み事例】

日本国内では、お客さま相談窓口へお問い合わせいただいたご意見やご要望をデータベースに集積するとともに、カスタマーサポート部門で集計・分析し、その結果について、各事業部門の商品開発や品質保証の担当者が毎月開催する会議で議論しています。また2010年度には、お客さまから頂戴したご意見やご要望の情報をリアルタイムに社内で共有する「VOC（Voice of Customer）見える化」の仕組みを整え、2011年度から運用を開始しました。その結果、営業活動や商品開発における情報活用を促進することができ、お客さまの声を迅速に業務に反映できるようになりました。

国内お客さま相談窓口におけるお客さまの声（VOC）見える化



【製品開発事例】

AV機器事業部門では、ユーザーの声をテキストマイニング※1 ツールで分析して、さまざまな改善や開発へ活用しています。

※1 テキストマイニング：通常の文章を解析し有用な情報を取り出す、テキストデータの分析方法。

【製品・サービス開発事例】

AV機器事業部門

対象	内容
製品の取扱説明書	詳しい知識を持たない一般ユーザーと、高機能を使いこなす専門知識を持つユーザーそれぞれの要求に応えられるよう、イラスト中心のクイックガイドと、検索性に優れる詳細マニュアルの2種類のスタイルに変更
AVレシーバー RX-V577	ホームシアターを楽しみたいが部屋の各所にスピーカーを置けないというお悩みに対し、サラウンドスピーカーを前方にまとめて設置しても高い臨場感を実現するバーチャルサラウンド技術「Virtual CINEMA FRONT」を新搭載
ホームシアタースピーカー「YSP-2500」	有線と無線を自由に選びたいとのご意見に応え、サブウーファーの有線接続端子を追加

ユーザビリティ（使いやすさ）向上への取り組み

ヤマハグループは、お客さま目線での商品開発に力を入れています。製品の使いやすさ、取扱説明書のわかりやすさを高めることを目的に、ユーザビリティテスト※2 や、実際のユーザーにご協力いただく製品評価を実施し、その結果を製品仕様や取扱説明書に反映しています。特にデジタル楽器やAV機器、PA製品など電気・電子機構を持つ製品には、アコースティック楽器などにはないさまざまな機能があり、これらの機器操作と取扱説明書がお客さまにとって使いやすいかどうかが重要となります。

ユーザビリティテストや、ユーザーによる製品評価にあたっては、開発部門をはじめ製品・サービスに関わる部門が連携し、問題点をいち早く共有することで、スピーディに現行製品の改善や新製品開発における操作性の問題点抽出などにつなげることを目指しています。

※2 ユーザビリティテスト：想定ユーザーが実際に製品を操作し、その使いやすさ（ユーザビリティ）を評価するテスト。ヤマハグループでは2004年から想定ユーザーを社内公募して実施しています。

【製品開発事例】

2012年4月に発売したデジタルミキシングコンソール「CL5」について、開発段階からプロのミキシングエンジニアの方々に製品評価のご協力をいただきました。設置性、接続性、操作性、視認性、音質、デザインなど、実際に扱ったうえでのご意見を収集し、製品に反映しました。

2014年3月に発売したデジタルミキシングコンソール「QLシリーズ」の開発においても同様の方法をとりました。

【製品開発事例】

2013年2月に発売したアナログミキサー「MGシリーズ」は、開発段階で本体と取扱説明書のユーザビリティテストを何度も実施しました。加えて、お客さま相談窓口に寄せられる問い合わせ内容を分析しました。その結果、PA製品に不慣れなお客さまにもわかりやすい本体レイアウト・操作性・取扱説明書を実現しました。

【製品開発事例】

2015年5月に発売したウェブキャスティングミキサー「AGシリーズ」は、インターネット上で配信する音声作成用機器です。インターネットでの音声配信に特化した新ジャンルの製品開発にあたり、音響機器に不慣れなお客さまの目線に立つことを重視。一般ユーザーさまのご自宅に伺って試作品を評価していただき、実際に機器を使う様子も取材しました。そこでいただいたご意見をもとにWebサイト提供のコンテンツやソフトウェアの改善などを行い、製品・サービスの向上を実現しました。

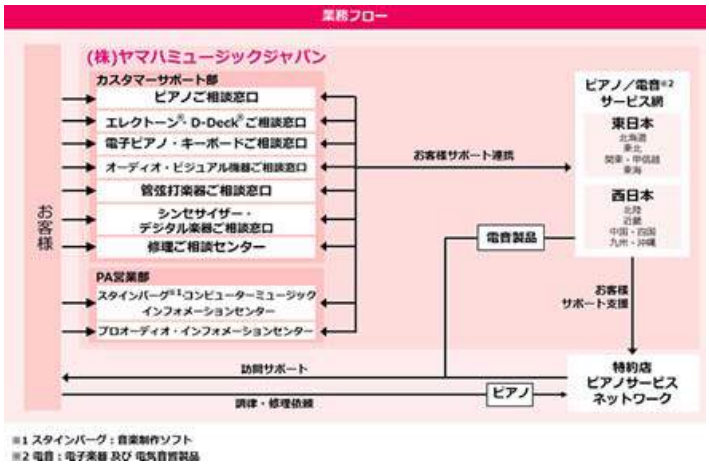
お客様への対応・サポートの向上

お客さまサポート体制の整備

ヤマハグループは、製品・サービスをご購入いただいたお客さまへのアフターサービス体制を整え、お問い合わせやご要望に誠実に対応するよう努めています。2008年4月、国内営業本部（現在は（株）ヤマハミュージックジャパン）に「カスタマーサポート部」を設置するとともに、製品ごとに分かれた相談窓口を統括する「お客様コミュニケーションセンター」を開設。お客さまの利便性向上を目指したサポート体制を整備しています。海外では楽器・音響製品のお客さまサポート体制として、ヤマハグループ各社のサービスセンター、ヤマハ認定サービス店、販売店、契約技術者を窓口としたアフターサービスネットワークを地域ごとに構築しています。

なお、これらのお客さまサポート部門では、お問い合わせに円滑に対応するため、電話やウェブサイト、SNSなどによる顧客サポートシステムを整備し、また一部ではクラウドコンピューティングによる顧客管理システムを導入しています。

日本国内におけるお客さま対応・サポート体制



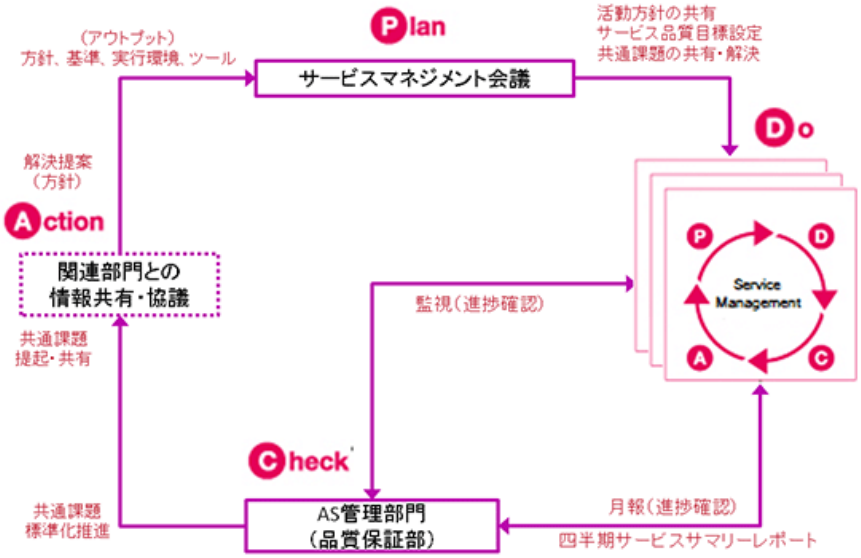
各サポート部門の様子

お客様コミュニケーションセンター（（株）ヤマハミュージックジャパン）

ヤマハ・コーポレーション・オブ・アメリカ（右：サポート機材）

ヤマハ・ミュージック・ヨーロッパ

ヤマハグループアフターサービスマネジメントシステム



お客さまへの対応・サポート向上への取り組み

ヤマハグループでは、アフターサービスマネジメントシステムを構築し、「ONE YAMAHA」をスローガンにお客さまへの対応・サポートの継続的な品質向上に取り組んでいます。具体的には「サービスマネジメント国際会議」でグループ方針を共有し、国内外の各販売現地法人やパーツセンターを持つ各製造子会社が「修理をお預かりしてお戻しするまでのスピード」、「修理用の補修パーツの供給スピード」などアフターサービス品質を向上するための目標値を設け、達成に向けた計画を立案します。各社は計画に沿って活動を展開し、ヤマハ（株）品質保証部門は各社の達成状況を監視し、適宜是正、優秀事例の共有や改善を積み重ねながら、ヤマハグループが一丸となってお客さま対応・サポートの継続的なレベル向上を図っています。また、全世界のお客さまへ高品質で均質なアフターサービスを提供するために、グループ内で共有すべき考え方の基本を定めた「アフターサービス管理ポリシー」を2015年1月に制定しました。ポリシーの運用を徹底し、迅速、確実そして誠実なアフターサービスを実現します。

サービスマネジメント会議（2014年10月）

さらに、アフターサービス技術スキル向上の取り組みとして、国内外の各販売現地法人のアフターサービスに関わる従業員を対象とした「アフターサービス技術研修」も開催しています。同研修の参加者が、管下エリアのヤマハ認定修理サービス店や販売店の修理技術者に向けて修理技術を伝達することで、スキルレベルの向上を図っています。また、海外販売現地法人のないエリアには、ヤマハ（株）営業統括部門が代理店（インポーター）向けにアフターサービス技術研修を開催しています。このように、お客さまに安心して製品を使い続けていただくために、アフターサービス網の整備に取り組んでいます。

【取り組み事例】お客さま目線でのお客様対応窓口評価

（株）ヤマハミュージックジャパンでは、コールセンターにおける電話のつながりやすさを表す「応答率※」や、お問い合わせのメールをいただいてから返信するまでの所要時間などをサービス品質の指標の一つとしています。

2015年3月時点で「電話応答率」が94.2%、「メール受信後稼働日24時間以内」が97.4%を達成しています。さらにお客さまによる満足度評価にも取り組んでいます。2014年度のアンケート集計結果では、お客さまの86.5%から「サポートに対して満足」、66.0%から「予想より早く回答、問題解決を得た」という評価をいただいています。

また、電話やメールの手間をかけたくないというご要望に応えるべく、ウェブサイトFAQの充実に注力しています。

これら評価やその他の指標値の総合分析をもとにコミュニケーター教育を強化し、さらなる対応品質向上を追求しています。

※ 応答率：入電（着信）数に対して、コミュニケーターが電話を取り対応した数の割合。

個人情報の保護

個人情報の保護に関する方針・体制

ヤマハは、個人情報保護に関する法令および諸規定を遵守するとともに、自社の「ヤマハ個人情報保護方針」および「個人情報保護規程」に基づいた個人情報の適切な保護・管理に努めています。

製品・サービスをご利用のお客さまの個人情報など、お預かりしている大切な情報を適切に取り扱うため、2004年に個人情報保護規程を制定、個人情報取扱統括責任者および個人情報を取り扱う部門ごとの管理責任者を設置しました。個人情報の保護・管理と事故発生時における迅速な対応に向けた体制を整備するとともに、管理実務のための事務局を法務部門内に置き、上記規程や体制の運用状況モニタリング、事故報告などの取りまとめを行っています。

なお、上記規程に基づき、個人情報を取り扱う際の留意事項を解説したマニュアルを作成し、運用しています。また個人情報取り扱い部門を対象とした教育・啓発活動および監査活動を毎年実施しています。2014年度は特に委託先の監督に注意して国内グループ会社を対象に調査を行いました。新入社員や従業員対象に個人情報保護をテーマとした研修を実施するなど、意識啓発と改善活動にも力を入れています。

2014年度は、4月にグループ会社で個人情報の取り扱いミスがあり、お客さまへお詫びし、事故を公表しました。本件について、お客さまからの被害情報や不正利用の報告は受けていません（2015年3月末時点）。

今後、こうした事故を起こさないよう努めていきます。

関連ニュースリリース
個人情報の一部を記載した葉書の誤発送に関するお知らせとお詫び

製品・サービスの充実

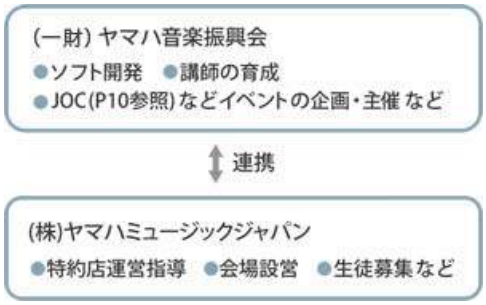
音楽教育事業

音楽の持つ可能性を、より多くの人々へ

より多くの人が自ら音楽を楽しみ、音楽の歓びを広くわかちあう―そんな豊かな社会づくりに貢献することを願い、ヤマハグループでは音楽教育事業を国内外で展開しています。1954年、東京にオルガンの実験教室を開講して以来（ヤマハ音楽教室の前身）、子どもたちの豊かな成長を目指した音楽教育に取り組み、独自の教育メソッド「ヤマハ音楽教育システム」を確立・発展させてきました。1歳から中学生までの子どもの音楽教育を対象とした「ヤマハ音楽教室」、大人の音楽愛好家・趣味層を対象にした「ヤマハ大人の音楽レッスン」、高齢の方も楽しみながら健康維持・体力増進を図れる「ヤマハウェルネスプログラム」など、それぞれの世代のニーズに応じたコースを提供しています。

「音楽教室事業」の運営体制

ヤマハの音楽教育事業では、（一財）ヤマハ音楽振興会がカリキュラムや教材の開発、講師の育成などの基盤業務を担い、（株）ヤマハミュージックジャパン※1が教室の設営、生徒募集などの事業展開・運営を担当。それぞれが車の両輪のように連携をとりながら、ソフト開発、人材育成、会場づくりに取り組んでいます。さらに、（株）ヤマハミュージックジャパンは、全国450の特約店に音楽教室の業務委託をしており、各特約店で受付業務を担当するスタッフへの教育などを実施しています。



※1 2013年4月に設立されたヤマハ(株)の100%出資による販売会社です。楽器、ホームシアター・オーディオ製品、音楽制作機器、プロオーディオ機器、防音室などの国内における卸販売や楽器の輸入販売、音楽教室・英語教室の運営を行っています。
ヤマハグループにおける位置付けについて

2015年7月1日から国内における音楽教室事業の運営体制が変更となりました

これまで（株）ヤマハミュージックジャパンが特約店を会場として展開してきた特約店運営指導・会場設営・生徒募集などの音楽教室運営は、（一財）ヤマハ音楽振興会がその業務を行うことになりました。

海外の音楽教室事業は、ヤマハ（株）の販売現地法人が引き続き運営します。

音楽を楽しむ力を育む「ヤマハ音楽教室」

豊かな音楽性を育み、子どもたちの心身の成長を促進

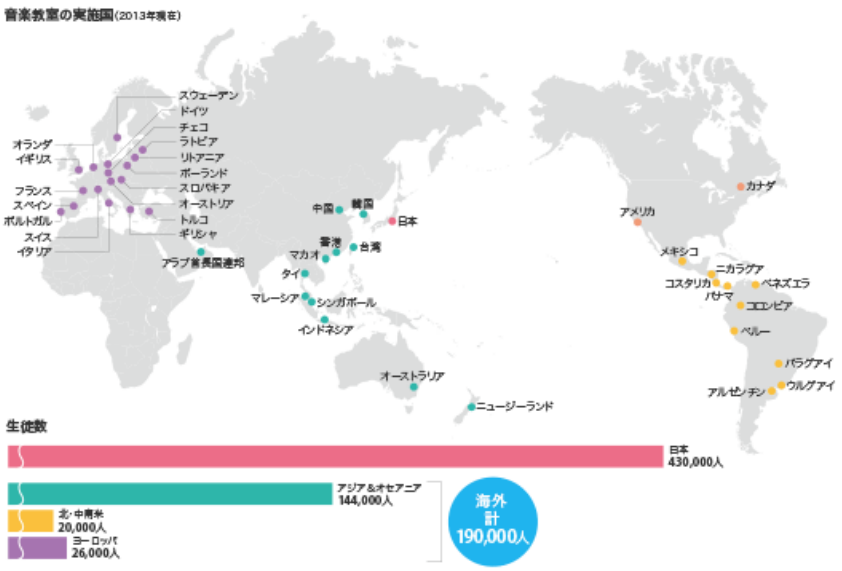
ヤマハ音楽教室」では、「総合音楽教育」「適期教育」「グループレッスン」の3つの特長を柱として、「音楽を楽しむ心」を育てることに力を入れたレッスンを行います。「総合音楽教育」は、「きく」「うたう」「ひく」「よむ」「つくる」といった要素を総合的に盛り込んだ教育メソッドで、これにより子どもたちは、自分で感じ、思いのままに表現する力を身につけていきます。「適期教育」は、心身の発達に合わせた適切な指導によって伸びる時期に伸びる力を育むもので、発達心理などの専門家とともにカリキュラム開発にあたっています。「グループレッスン」では、子どもたちはアンサンブルの楽しさを学びながら、協調性や、互いの個性を尊重する心を養っていくことができます。

親子のふれあいやコミュニケーションを重視

「ヤマハ音楽教室」の幼児期のレッスンでは、保護者の方に同伴していただくことを原則としています。親子で一緒にレッスンを受けることで、子どもたちは安心してのびのびとレッスンに臨めるだけでなく、「親が音楽を楽しんでいる姿」を見て、音楽への関心がより深まっていきます。また、レッスン中に講師からだけでなく保護者の方からも「よくできたよ」とほめられることで、子どもたちは一層嬉しくなって伸びていきます。一方、保護者の方にとっても、レッスンは子どもの成長を見守る場になり、家庭でもレッスンや音楽の話題を通して親子のコミュニケーションが広がっていきます。

世界40以上の国と地域で、約19万人が受講

ヤマハ音楽教室は、海外においてもアジア、欧州、北米・中南米など40以上の国と地域で展開しており、約19万人の生徒に音楽にふれる歓びを提供しています。日本で培ってきた音楽教育の理念とカリキュラムを基盤としながら、それぞれの地域の文化や国民性を踏まえて各種コースを整備しています。



世界に広がる音楽教育の理念

ヤマハ音楽教室で学ぶ子どもたちが自分で作曲し、自ら演奏する「ジュニアオリジナルコンサート」（JOC）の活動では、年間35,000曲におよぶ子どもたちの作品が寄せられています。国内だけでなく、アジアや欧州などでもコンサートを開催しているほか、年1回、インターナショナルJOCを日本で開催し、音楽という共通言語を通じて音楽教育の理念が世界に広がっています。また、世界各国のヤマハ音楽教室の指導者代表が参加し、音楽教育および指導についてグループディスカッションと

発表などを行う「世界幼児科講師フォーラム」を開催※2 するなど、海外の音楽指導者の育成に取り組んでいます。

※2 JOC、世界幼児科講師フォーラムともに（一財）ヤマハ音楽振興会が主催

「ヤマハ音楽教室」が「戦後日本のイノベーション100 選」に選定

2014年6月、ヤマハ（株）と（一財）ヤマハ音楽振興会が長年にわたり展開している『ヤマハ音楽教室』事業が、公益社団法人発明協会の創立110 周年記念事業である「戦後日本のイノベーション100 選」の一つに選ばれました。

「戦後日本のイノベーション100 選」は、2014 年に創立110 周年を迎えた公益社団法人発明協会が、記念事業として今後数年間にわたって行うものです。第1 回である2014年は、戦後復興期から高度成長期までのプロジェクト38 事業が選定されました。「イノベーション」の定義は、「経済的な活動であり、その新たな創造によって歴史的社会的に大きな変革をもたらし、その展開が国際的、あるいはその可能性を有する事業。その対象は発明に限らず、ビジネスモデルやプロジェクトを含み、またその発明が外来のものであっても、日本で大きく発展したものも含む。」とされています。またさらに、選定された当該イノベーションに関連する資料の収集、保存を行い、それをインターネットなどを通じて広く公衆の学習の参考に供することも目的としています。

「戦後日本のイノベーション」の一つとして評価され、選定された『ヤマハ音楽教室』は、2014年に開設60周年を迎えました。革新的アイデアに基づく独自のシステムと音楽教育のメソッド開発により、「音楽を楽しむことのできる人を育てる」ための音楽教室を国内外に広めた点が認められ、今回の受賞に至りました。

高度成長期の『ヤマハ音楽教室』レッスン風景（左：1960年頃　右：1970年頃）

現在の『ヤマハ音楽教室』レッスン風景 （左：国内 右：海外（ドイツ））

「ヤマハ音楽教室」新ロゴマーク

演奏を自由に楽しむ「ヤマハ大人の音楽レッスン」

音楽を通じた豊かな人生をサポート

「ヤマハ大人の音楽レッスン」は、中学生から大人まで幅広い年齢層の方を対象に、全国1,400会場で展開しています。サックスやドラム、フルートなどさまざまな教科の充実と指導者育成に取り組み、現在では37コース（在籍数約11万人）を提供しています。各コースではグループレッスンを基本とし、また受講者でバンドを組んで演奏するイベントを企画するなど、音楽の楽しさをわかちあえる交流や発表の場も提供しています。

音楽を健康に役立てる「ヤマハウェルネスプログラム」

音楽の効果を生かして心身の健康に貢献

ヤマハでは、音楽の持つ力を健康づくりに役立てる「ヤマハウェルネスプログラム」を提供しています。医療関係者の意見を得ながら、2003年から実験を開始し、2008年から、やさしいエクササイズと音楽を組み合わせて脳を含めた全身の健康維持を図るプログラム「健康と音楽」を全国展開しています（在籍数約3,000人）。このほか、歌うことを健康維持につなげるプログラム「健康と歌」も2012年から全国展開しています。受講者からは「生活が明るくなった」「気持ちが前向きになった」「階段を上るのが楽になった」と好評をいただいています。

ユニバーサルデザインの推進

ヤマハ（株）は、誰もが音楽を楽しめる環境づくりを目指し、ユニバーサルデザインの考えに通じた製品・サービスのあり方を検討しています。こうした取り組みの社会への提案として、2010年に浜松市で開催された『第3回国際ユニヴァーサルデザイン会議 2010 inはままつ』に協賛企業として参加。「music for you, music with all. ーー音楽をあなたに みんなに 誰にでも」をスローガンとして宣言し、企業展示コーナーにユニバーサルデザイン試作品を出展しました。この協賛出展を機に、ヤマハグループではユニバーサルデザインへの取り組み方をあらためて検討し、豊かなコミュニケーションや、多様な人々が快適に共生する社会の実現に音楽を生かしていくための提案を行っています。

また、製品の開発・設計担当者へユニバーサルデザインに対する理解・意識を促す取り組みを進め、ユニバーサルデザインに関する社内展示会なども開催しています。

色弱の違いをレクチャー

色弱の方にも識別しやすい配色にするなど視認性を考慮した電子楽器やPA機器（左）と色弱違いの体験グッズ（右）

説明に聞き入る参加者たち

音のユニバーサル化支援サービス『おもてなしガイド』の実証実験を開始

ヤマハ（株）は、インバウンド観光の振興策・バリアフリー化施策を検討している事業者、公共施設、観光施設に向けて、利便性の高い多言語の音声・文字ガイドの構築を支援するサービス『おもてなしガイド』を2014年9月に開発、2015年5月から実証実験を開始しました。

『おもてなしガイド』は、この技術を利用している音声が流れているところで、利用者がお手持ちのスマートフォンやタブレット上のアプリケーションを開くだけで、必要とする言語で翻訳情報をリアルタイムに受け取ることができるサービスです。日本語がわからない外国人や、音が聞こえにくい高齢者や聴覚障がい者の方にも、日本語音声の内容を簡単に伝えることができます。

訪日外国人観光客が増加している日本において、日本語の音声をどのように多言語化して効果的に伝えていくかは、外国人観光客の利便性向上を考えるうえで大きな課題となってきています。また、音が聞こえにくい高齢者や聴覚障がい者の方が暮らしやすい社会を目指すうえでも、音声情報の内容をわかりやすい形で伝えていくことは重要です。しかし、何カ国語もの翻訳音声をアナウンスで流したり、音声の内容を字幕で表示したりする場合には、時間やスペース上の制約から効果的に伝えられない場合があります。ヤマハは、こうした課題を解決すべく『おもてなしガイド』を開発し、その価値を検証するための実証実験を行っています。

ヤマハは、グローバルに事業を展開する「音・音楽」を扱う企業として、こうした音のユニバーサルデザイン化に向けた取り組みを進めることで、より多くの方が有用な情報を手軽に取得できるようになることを目指していきます。

『おもてなしガイド』のイメージ

音技術・新技術によるソリューション提案

よりよい音環境づくり

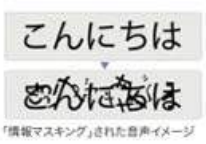
会話の漏えいを防止するスピーチプライバシー・システム

ヤマハ（株）は“音を出す”製品づくりを通じて良い音を追求する一方、音空間の研究やその制御システムの開発など、“音を聴く”ための良い環境づくりにも努めてきました。

そうした音環境の技術を「個人情報の保護」に生かすべく、公共の場所などで会話のプライバシーを保護する環境を提供する「スピーチプライバシー・システム・VSP-1」を開発しました。

VSP-1は、ヤマハが独自に開発した「情報マスキング技術」を搭載。これは、人の音声から合成した「情報マスキング音」（攪乱音）の中に会話を溶け込ませ、聞かれたくない会話の音声情報を包みかくす（カモフラージュする）技術で、従来のノイズ音よりも小さい音量で高い効果が発揮できます。また、川のせせらぎ、鳥の声などの自然音から制作した「環境音」や、楽器音などの「演出音」を組み合わせ、快適な音環境を提供しながら会話のプライバシーを守ります。

プライバシーや防犯、情報セキュリティに関する意識の高まりとともに、日本国内でも個人情報を含む会話の内容が第三者に漏れることを気にする方が増えています。スピーチプライバシー・システムはそうした社会的ニーズに応える製品で、医療機関をはじめ、金融機関や企業のオフィスなどさまざまな場所で、安心できる音環境を提供します。



「情報マスキング」された音声イメージ

スピーチプライバシーシステム・VSP-1

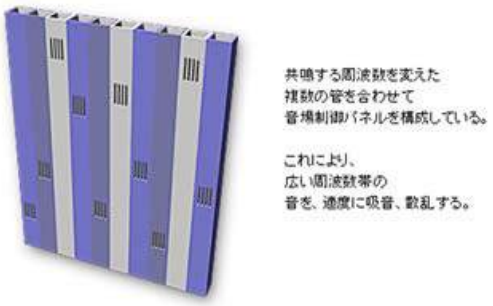
スピーチプライバシーシステム 製品情報

不快な音環境を改善する「調音パネル」

住宅やオフィスなどで音が響きすぎて生じるヒンヒン、ブンブンという音は、聞き取りの邪魔になったり、知らず知らずのうちにストレスの原因になって居心地を悪くさせます。こうした不快な音環境は、社会問題としてはあまり取り上げられず、また対策のために多くの手間と費用をかける人も少なく、放置される傾向にあります。

この問題に解決策を提供すべく、ヤマハ（株）は、室内の音の響きを調える音響部材「調音パネル」を開発・提供しています。この製品は、独自の共鳴管構造によってクリアで心地よい音空間を実現します。会議室や集会室で人の声を聞き取りやすくしたり、オーディオルームや楽器練習室などの音響を快適に調整することができます。薄型・軽量で容易に設置できることから、一般住宅でも導入しやすく、音楽教室やピアノユーザー宅、イベントスペースなどで採用が進んでいます。

2014年度、ヤマハの調音パネル『ACP-2』が、ホームシアターの専門誌「ホームシアターファイル（音元出版）」が毎年実施するアウォードイベント「ホームシアターグランプリ」のインテリア／住宅設備部門で最も優れた製品に贈られる総合金賞を受賞しました。



会議室への導入事例

あらゆる防音ニーズに応える防音室「アビテックス」

ヤマハ（株）は、ホールやスタジオの音響設計を通じて、音漏れを防ぐ遮音技術を長年培ってきました。この技術を生かして開発した防音室「アビテックス」は、高い設計自由度と優れた施工性を持ち、企業の試験室、病院の検査室、録音ブースなどあらゆる防音ニーズに対応する製品です。この「アビテックス」を活用して、集合住宅などで「隣家に音を漏らしたくない」といった社会的ニーズに応えることが可能です。ヤマハ（株）は、音に関わる心配をなくし、より快適な暮らしをサポートする防音事業を今後も推進していきます。

→ 防音室（アビテックス）製品情報

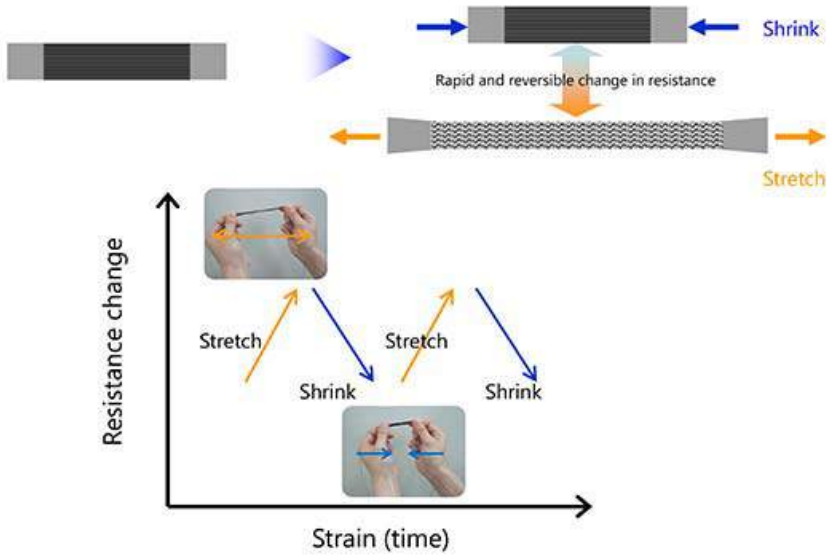
体の動きを捉える事も可能な 薄型変位センサーの開発

ヤマハ（株）は、ゴムのように伸縮し、その伸縮量に応じて電気抵抗がリニアに変化する薄型変位センサーを開発しました。

これは、特殊な構造を持つカーボンナノチューブとエラストマー素材からなる薄型シート状のセンサーです。導電性とともにゴムのような伸縮性があり、また伸縮量に応じて電気抵抗が変化するという特性を有します。この伸縮で生じる抵抗変化をセンサー機能としています。

この変位センサーを、肢体に装着するサポーターやトレーニングウエアのようなものに一体化させ、これを人が着用することで、人の動作情報をリアルタイムにモニタリングすることが可能になります。

今後、ヤマハでは、この薄型変位センサーをスポーツや医療・介護・健康維持などのヘルスケア分野ほか、各方面への応用展開を進めていく考えです。



伸縮量に応じて電気抵抗の値が変化／繰り返しも可能

楽器演奏の評価や指導などにも応用可能

ロコモティブシンドローム対策での活用可能性を検証中

音技術の応用提案

音で情報伝達の効果を上げるサウンドサイネージ

近年、広告・販促媒体の分野では、平面ディスプレイやプロジェクターによって映像や情報などを表示する「デジタルサイネージ（電子看板）」が、いつでもタイムリーに情報を提供できることから、注目を浴びています。ヤマハ（株）では、薄型・軽量・フレキシブルな「TLFスピーカー」および、音波による新しい情報伝送手段「INFOSOUND（インフォサウンド）」による情報提供の新概念「サウンドサイネージ（音響看板）」を提案し、2011年から「TLFスピーカー」を販売しています。

「TLFスピーカー」は、TLF＝Thin・Light・Flexibleという名前が示すとおり、薄くて軽くて曲げられるという特性を備えた静電型のスピーカーで、広告ポスターなどの視覚情報と組み合わせて使用することで効果的に情報を伝達できます。また、通常のスピーカーでは得られない音の指向性・遠達性を有し、近くにも遠くにも同程度の音量でささやくような音を明瞭に届けることが可能です。このため、音を撒き散らすことなく、音による情報を限られたエリアに提供したり、複数台を使って複数の音による情報を提供するといった使い方ができます。

「INFOSOUND」はヤマハが開発したデジタル情報を音響信号に変調して伝送する技術です。スピーカーを通じて、スマートフォンにURLや画像などの情報を簡単に伝達することができます。用途は広告、放送、店舗販促からイベント、パッケージングメディアなど新しい「音」の通信技術で、これまでになかった新サービスの可能性を広げます。なお「INFOSOUND」を広く利用していくにあたっては、情報伝送に用いられる音響信号が人体に悪影響を及ぼさないことが求められます。ヤマハ（株）では「INFOSOUND」が人体に与える影響について、昭和大学医学部と共同研究を行い、「通信に通常用いられる音量レベルにおいてINFOSOUND音響信号によるストレス上昇は認められない」ことを確認・公表しています。

サウンドサイネージ 製品情報

場所や時間を選ばずに演奏を可能にする「サイレントブラス™」

「サイレントブラス™」は、場所や時間を選ばずに練習や演奏を可能にする金管楽器用消音システムです。“いつでも、どこでも、もっと楽しく”をコンセプトに、小型・軽量化に努め、消音性能はもちろん、ヘッドフォンなどで聴く場合も心地よい響きを実現します。演奏音をささやき声程度に軽減する機能的な形状のピックアップミュート™は、多くの金管楽器演奏者が活用できるよう、トランペット・フリューゲルホルン・トロンボーン・ホルン用の4種類を揃えています。

サイレントブラス™

ヤマハ「サイレントシリーズ」の受賞実績

受賞対象	表彰名	主催	賞の内容
サイレントブラス™「SB3X」「SB5X」「SB7X」	2013年度グッドデザイン賞（日本）	公益財団法人日本デザイン振興会	グッドデザイン金賞（経済産業大臣賞）
	iFデザイン賞2014（ドイツ）	ドイツ ハノーバー工業デザイン協会	iFプロダクトデザイン賞
	reddotデザイン賞2014（ドイツ）	ノルトライン・ヴェストファーレン・デザインセンター	reddot デザイン賞 プロダクトデザイン2014
サイレントチェロ™	2013年度グッドデザイン賞（日本）		グッドデザイン・ロングライフデザイン賞

「グッドデザイン金賞（経済産業大臣賞）」ロゴ

「iFプロダクトデザイン賞」ロゴ

「reddot デザイン賞 プロダクトデザイン2014」ロゴ

新技術「TransAcoustic™」を搭載した「トランスアコースティック™ピアノ」を開発

ヤマハは、ピアノの響板で電子音を発音する新技術「TransAcoustic™」を開発、それを搭載した「トランスアコースティック™ピアノ」を2015年3月に発売しました。

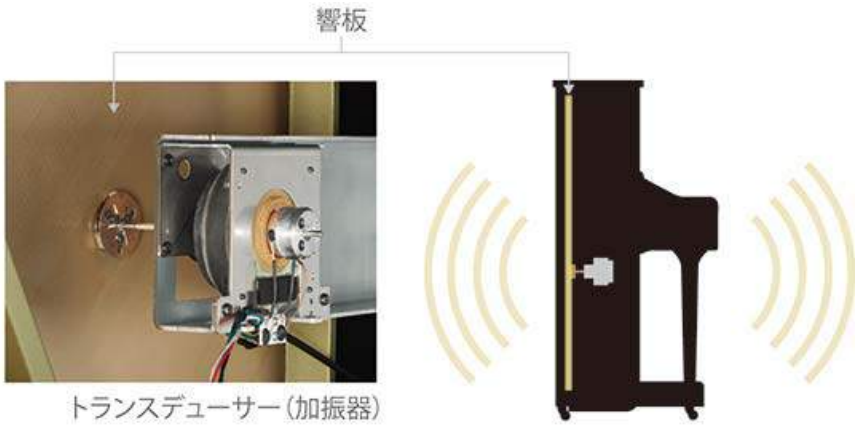
ヤマハは、アコースティックピアノの技術や伝統を重んじる一方、消音ピアノ『サイレントピアノ™』や自動演奏ピアノ『ディスクラビア™』、アコースティックとデジタル双方の強みを生かしたハイブリッドピアノ『AvantGrand』と、積極的な新規技術開発により、時代にふさわしいピアノのあり方を追求してきました。

「トランスアコースティック™ピアノ」は、アコースティックピアノとしての本来の使用はもちろん、自然で豊かな音色はそのままに、電子ピアノのように自由な音量調節を可能としました。新技術「TransAcoustic™」は、独自に開発した機構で、電子音源の波形情報を物理的な振動に変換し木製響板に伝えます。響板の振動が、弦の共鳴やピアノ全体の共振を引き起こすことによって、アコースティックならではの臨場感ある響きが生まれます。

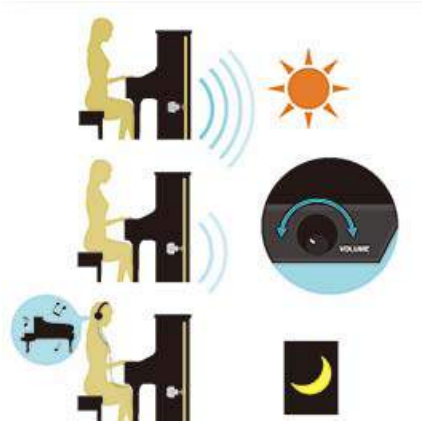
従来の『サイレントピアノ™』は、消音時にヘッドフォンを装着したり、外部スピーカーを接続する必要がありました。「トランスアコースティック™ピアノは、本体のみで時間帯や生活シーンに適した音量での演奏が可能になりました。これにより、周囲への音の問題でアコースティックピアノを選べなかった方々をはじめ、幅広いユーザーに新たな選択肢を提供できます。また、ピアノ以外の楽器音での演奏や、それらをアコースティックピアノの音と重ね合わせて演奏することもできるため、演奏表現の可能性が広がります。

※「TransAcoustic」とは“trans-”（英語の接頭辞で“～の向こう側に”）とアコースティックピアノの“Acoustic”を合わせた造語で、これまでの枠を超える新しいピアノのあり方を表しています。

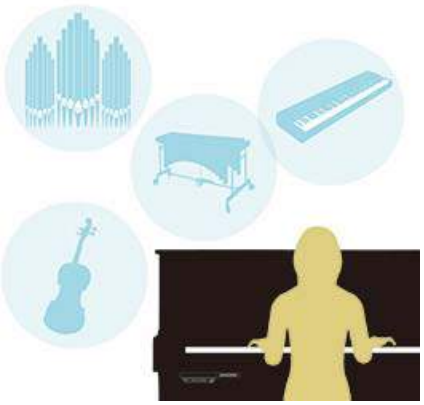
http://jp.yamaha.com/products/musical-instruments/keyboards/uprightpianos/up-ta/?keyid=p01



トランスデューサーによる響板振動機構



時間帯や生活シーンに合わせて音量を自在にコントロール



アコースティックピアノの音と電子音を重ね合わせた演奏が可能

「健康と音楽」領域の研究支援

ヤマハ・コーポレーション・オブ・アメリカ（YCA）では、健康と音楽の領域での研究を行う非営利団体と共同で、Yamaha Music and Wellness Institute （YMWI）を2007年に設立しました。YMWIでは、音楽や楽器を心身の健康に役立てるための研究やプログラム開発に取り組んでいます。研究成果は広く公共で活用されることを趣旨としており、数々の論文も公表されています。

Yamaha Music and Wellness Institute